

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	JUAN MANUEL CAMACHO DAVALOS	Período evaluado: Noviembre 13 de 2013 a Marzo 12 de 2014
		Fecha de elaboración: Marzo 12 de 2014

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

1. Promover estrategias para el uso preferente de herramientas electrónicas, como respuesta a los lineamientos para la eficiencia administrativa del cero papel.
2. Las actividades de sensibilización del sistema de gestión de calidad no fueron suficientes, por lo que se recomienda incluir en el plan de capacitación.

Avances

1. El proceso de talento humano cuenta con un plan anual de capacitación y bienestar social, el cual se actualiza y ejecuta de acuerdo a su programación.
2. Se implementó la suscripción de los Acuerdos de Gestión.
3. El direccionamiento estratégico INFITULUA cuenta con elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia orientado a la entidad hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y el cumplimiento de sus objetivos globales. Para la vigencia 2013 se realizó el respectivo seguimiento al Plan de Acción.
4. La Dirección Jurídica actualizó el normograma, el cual es divulgado a través de la intranet y sirve como instrumento de consulta para todos los funcionarios del instituto.
5. Son actualizados los procedimientos de acuerdo a los cambios normativos y a los ajustes realizados a los procesos.
6. El Programa de Auditorías Integrales correspondiente al tercer ciclo de auditorías en el instituto, se realizó de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011 Versión 2012.
7. Como actividad para aumentar el nivel de competencia de los auditores internos de calidad, se realizó una capacitación en ISO 19011:2012 logrando mejores resultados en el proceso de auditorías internas.
8. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA, de acuerdo a la Circular Externa No. 049 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la metodología del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, establecerá un manual con la estructura de Manual de Sistema de Administración de Riesgos Operativos - SARO, donde cada una de las etapas de la Administración del Riesgo Operativo son definidas y desarrolladas en el Instituto según la Guía de Administración del Riesgo del Departamento

Administrativo de la Función Pública - DAFP donde se inicia con la identificación de los riesgos operativos en cada uno de sus procesos del instituto: Estratégicos, Misionales, De Apoyo y Evaluación. Una vez identificados los riesgos se analiza la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su impacto en caso de materializarse y las acciones de control.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

Ver recomendaciones.

Avances

1. Se tienen documentados los procedimientos para cada uno de los procesos del instituto. Dichos procedimientos sean modificado según las necesidades y teniendo en cuenta el procedimiento de Control de Documentos.
2. Se elaboró una ficha técnica de indicadores para aumentar el nivel de confianza en los resultados y el análisis de datos de los procesos.
3. Se tienen definidas en el instituto las fuentes internas y externas de información.
4. El Instituto cuenta con un procedimiento de recepción y distribución de la información, el cual es aplicado en la ventanilla única, en la cual se determina el origen y destino final de la información.
5. El proceso de atención al cliente tiene un nivel de desempeño constante debido al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; además no se presentó ninguna sanción en la vigencia 2013.
6. Durante el año 2013 se generaron estrategias tendientes a la optimización del uso de los documentos a través de la intranet del instituto.
7. Durante el año 2013 los procesos del Sistema Integrado de Gestión tuvieron un desempeño del 91% lo que evidencia mejoramiento continuo.
9. La medición de la satisfacción del cliente para la vigencia 2013, generó dentro del instituto un alto nivel de confianza en la gestión realizada, ya que los encuestados expresan proyección y solidez y estarían de acuerdo en continuar realizando negociaciones con el INFITULUA.
10. La relación satisfacción con quejas es gratificante para la administración, puesto que la amabilidad de los funcionarios redujo a cero (0) las quejas presentadas.
11. El proceso de comunicaciones presenta un aumento en su desempeño debido al manejo de las redes sociales, los boletines de prensa enviados a base de datos de los medios de comunicación masiva del municipio, las publicaciones en la página web, el mailing masivo y la ejecución del plan de medios; lo que aumenta la

percepción de la imagen del instituto en la comunidad.

12. Se cuenta con un software para recibir sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía el cual permite hacer el seguimiento del tiempo de respuesta.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

Dificultades en la suscripción de acciones preventivas que permitan garantizar a la entidad que las posibles situaciones que puedan entorpecer o dificultar su gestión se materialicen.

Avances

1. En el Instituto se realizó el tercer ciclo auditorías internas de calidad, donde el Programa de Auditorías Internas fue evaluado y aprobado por el Comité de Coordinador del Sistema Integrado de Gestión S.I.G, en dicha auditoría se determinaron cuatro (4) No Conformidades y treinta y siete (37) Aspectos por Mejorar, las cuales fueron asumidas por los procesos mediante la suscripción de planes de mejoramiento. Como también se realizó la presentación en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión del informe de Evaluación de Auditores Internos de Calidad.

2. Los resultados obtenidos en el proceso de auditoría del año 2013 evidencia la madurez del sistema, ya que hubo una disminución del 50% en las no conformidades y un aumento considerable de los aspectos por mejorar. Lo que nos lleva a pensar que el nivel de competencia de los auditores internos mejoró y la capacitación en ISO 19011:2012 fue eficaz.

3. La aplicación de la metodología aplicada en el proceso de auditoría interna, se considera adecuada ya que estableció objetivos, riesgos, competencia del equipo, metodología y alcance permitiendo evaluar los resultados frente a lo programado.

4. La Dirección de Control Interno realizó seguimientos periódicos a los planes de mejoramiento suscritos en el instituto en los diferentes procesos, producto de las auditorías internas y externas, donde se estableció su eficacia y haciendo las observaciones pertinentes que permitan garantizar la efectividad de las acciones implementadas.

5. Hubo una eficacia en las acciones presentadas durante el periodo 2013 del 91,66%; comparado con un 78,16% del año 2012.

Estado general del Sistema de Control Interno

El sistema de gestión de la calidad está actualmente certificado por las Normas: NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, otorgado por el ICONTEC el día 28 de diciembre de 2011.

Actualmente el Sistema de Gestión de la Calidad y el MECI se encuentran armonizados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, el cual es evaluado periódicamente a través de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión, con las cuales se vienen generando Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora que le han permitido al instituto corregir permanentemente sus desviaciones y mantener en un proceso de mejoramiento continuo a nivel de todos los procesos.

A través del diligenciamiento de la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Público – DAFP en el mes de febrero de 2014, la entidad evaluó el grado de mantenimiento del Sistema de Control Interno en la vigencia 2013, al respecto, el aplicativo no reflejó calificación sobre el sistema.

Recomendaciones

1. Dar aplicabilidad a la normatividad vigente con relación la administración de los riesgos (de acuerdo a la circular 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia).
2. Aunque se viene implementado en el instituto una política de cero papel, es necesario promover actividades en cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 004 de 2012.
3. Realizar previo a la auditoría del ente certificador (ICONTEC) para la renovación de la certificación, una reinducción a todo el personal de la entidad acerca de todos los productos implementados en el Sistema Integrado de Gestión.
4. Continuar actualizando permanente del normograma institucional de manera que la gestión realizada por la entidad se encuentre acorde con las normas vigentes.
5. Continuar sensibilizando a todos los servidores públicos acerca de la importancia de la suscripción de planes de mejoramiento, pues a través de ellos se podrá garantizar un mejoramiento continuo del instituto.

JUAN MANUEL CAMACHO DAVALOS
Director de Control interno